

WARUNKI GWARANCJI

PRZEDMIOT GWARANCJI ORAZ PODMIOT ODPOWIEDZIALNY

- I. Przedmiotem gwarancji są opony produkowane przez grupę Goodyear sprzedawane pod markami: GOODYEAR, FULDA, SAVA, DĘBICA, VOYAGER, KELLY, DIPLOMAT, PNEUMASTER, COOPER, AVON.
- II. Postanowienia niniejszej karty gwarancyjnej dotyczą opon sprzedanych przez podmioty gospodarcze na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zwanych w dalszej części wyrobami.
- III. Gwarantami na terenie Polski są:
 - w odniesieniu do marek: GOODYEAR, FULDA, SAVA, VOYAGER, KELLY, DIPLOMAT, PNEUMASTER, COOPER, AVON – **Goodyear Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Krakowiaków 46.
 - w odniesieniu do marki: DĘBICA – **Firma Oponiarska Dębica S.A.** z siedzibą w Dębicy przy ul. 1-go Maja 1.
- IV. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień konsumenta wynikających z przepisów prawa o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową.
- V. Gwarancja obejmuje przyczyny tkwiące w oponach, a w szczególności związane z wykonawstwem, materiałami lub konstrukcją, o ile wystąpią one w ciągu terminu określonego w tabeli okresów gwarancyjnych.

OKRESY GWARANCJI

Opony osobowe, dostawcze, 4x4 oraz motocyklowe	5 lat od daty zakupu lub 5 lat od daty produkcji
Opony ciężarowe Goodyear	4 lata od daty zakupu lub 5 lat od daty produkcji
Opony ciężarowe Fulda, Sava, Dębica	3 lata od daty zakupu lub 4 lata od daty produkcji
Bieżnikowane	3 lata od daty zakupu lub 4 lata od daty bieżnikowania

Gwarancja nie obejmuje:

Opon osobowych, dostawczych, 4x4 oraz motocyklowych	których wiek przekracza 10 lat od daty produkcji
Opon ciężarowych	których wiek przekracza 8 lat od daty produkcji
Opon bieżnikowanych	- których wiek karkasów przekracza 8 lat od daty produkcji (bieżnikowania) - sprzedawanych bezpośrednio przez bieżnikownię - zabieżnikowanych przez bieżnikownie inne niż autoryzowane przez grupę Goodyear

WARUNKI ROZPATRZENIA REKLAMACJI

- I. Zgłoszenie reklamacji u Sprzedawcy opon lub pojazdu (w przypadku opon pochodzących z pierwszego wyposażenia pojazdu) poprzez przedłożenie kompletnie wypełnionego formularza opracowanego przez Gwaranta.
- II. Przekazanie wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym opon/y.
- III. Dołączenie do zgłoszenia kopii dowodu zakupu.
- IV. W przypadku zgłoszeń reklamacyjnych na zakłócenia jazdy (bicie, wibracje, ściąganie) oraz nierówności na boku, zgłoszenia należy dokonać niezwłocznie po rozpoczęciu eksploatacji tj. w stanie w którym zużycie opony nie przekracza 10%.
- V. Opony przekazane do reklamacji muszą być czyste (błoto/woda/śnieg/lód/kamienie usunięte).

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- I. Informacja o uznaniu/nieuznaniu reklamacji przekazywana jest do Sprzedawcy drogą mailową, jako załącznik w formacie PDF, po czym Sprzedawca winien niezwłocznie przekazać ją Użytkownikowi.
- II. Użytkownik po otrzymaniu decyzji o nieuznaniu reklamacji winien w jak najkrótszym czasie poinformować za pośrednictwem Sprzedawcy Gwaranta o dyspozycji zwrotu lub utylizacji reklamowanych opon. Nieustosunkowanie się do powyższego zapisu w terminie powyżej 14 dni może skutkować naliczeniem opłat za magazynowanie.
- III. Od decyzji Gwaranta rozstrzygającej o uznaniu/nieuznaniu reklamacji, nie przysługuje odwołanie do Gwaranta.
- IV. W przypadku nieuznania reklamacji ewentualny zwrot opon odbywa się na koszt Klienta.
- V. Gwarant winien przedstawić decyzję na zgłoszoną reklamację w czasie 30 dni od jej zgłoszenia w sposób określony w punkcie 1 części „POSTANOWIENIA OGÓLNE”.
- VI. Gwarancja na oponę nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, czasową niesprawność pojazdu, niewygodę oraz związane ze złożeniem reklamacji niedogodności lub koszty

WYŁĄCZENIA OD ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANCYJNEJ

Niniejszą gwarancją nie są objęte opony:

- z nieczytelnym/usuniętym numerem DOT i/lub numerem homologacji europejskiej ECE i/lub numerem fabrycznym i/lub datą produkcji,
- zużyte poniżej granicznej wartości głębokości bieżnika - odkryty wskaźnik TWI. (wskaźnik TWI - wskaźnik dopuszczalnego zużycia rzeźby bieżnika = 1,6 mm, umiejscowiony w rowkach bieżnika na jego obwodzie i oznaczony na boku opony symbolem Δ),
- naprawiane, pogłębiane i/lub modyfikowane lub posiadające ślady ingerencji dokonanej poza producentem,

Oraz opony uszkodzone w skutek:

- nieprawidłowego transportu, przechowywania i użytkowania, podczas których opona jest narażona między innymi na: odkształcenia wynikające z nadmiernych nacisków, uderzeń i uderzeń, oddziaływania substancji chemicznych (kwasów, zasad i innych materiałów żrących, ropopochodnych oraz ozonu i temperatur powodujących degradację gumy),
- używania opon niezgodnie z przeznaczeniem i/lub parametrami technicznymi,
- nieprawidłowego montażu/demontażu (użycie niewłaściwej pasty montażowej, użycia obręczy o niewłaściwym rozmiarze, typie lub skorodowanej, zastosowania dętki do opony bezdętkowej),
- eksploatacji nadmiernie obciążonego pojazdu, powodującej przekroczenie dopuszczalnej nośności opony i/lub dopuszczalnych nacisków na osie wyszczególnionych na tabliczce znamionowej pojazdu i dozwolonej przepisami,
- jazdy z prędkością przekraczającą wartość indeksu prędkości opony, nieprawidłowej techniki jazdy, w szczególności gwałtownego hamowania i przyspieszania,

- niewłaściwego stanu technicznego pojazdu (niepoprawnej geometrii zawieszenia, niewyważenia kół, uszkodzonych lub zużytych podzespołów zawieszenia pojazdu, nieprawidłowo działających układów hamulcowych oraz systemów antypoślizgowych),
- eksploatacji opon z nieprawidłowym (za wysokim lub zbyt niskim) ciśnieniem,
- eksploatacji pojazdu w ekstremalnych warunkach drogowych i pogodowych oraz użycia opon w zawodach sportowych lub innych wydarzeniach mających cechy współzawodnictwa sportowego,
- przebiecia, przecięcia, rozdarcia opony,
- zakleszczenia ciała obcego pomiędzy kołami bliźniaczymi,
- stosowania łańcuchów,
- uderzenia o przeszkodę barkiem, bokiem lub czotem opony, najechaniem na krawężnik, wyrwę, ostry/kanciasty przedmiot na/w jezdni,
- kolizji lub wypadku drogowego,
- odtupiania, wyszarpania gumy bieżnika lub innego umyślnego działania powodującego uszkodzenie opony,
- naturalnego procesu starzenia się gumy.

UZNANIE REKLAMACJI ORAZ ZASADY JEJ ROZLICZENIA

W przypadku uznania reklamacji opona przechodzi na własność Gwaranta, natomiast Użytkownik otrzymuje rekompensatę w wysokości odpowiadającej pozostałej, użytecznej części bieżnika.

Realizacja rozliczenia odbywa się za pośrednictwem Sprzedawcy.

Dla obliczenia procentowej wielkości rekompensaty stosuje się poniższą formułę:

$$A = \left(\frac{B - 1,6(TWI)}{C - 1,6(TWI)} \right) \times 100\%$$

ZASADY EKSPLOATACJI OPON

- montować na pojeździe opony dokładnie w rozmiarze, indeksie nośności i prędkości określonych w wymaganiach homologacyjnych dla danego pojazdu,
- montować na osi pojazdu opony jednego typu (rozmiar, indeks nośności, symbol prędkości, konstrukcja, rzeźba bieżnika),
- wyważać dynamicznie koła każdorazowo na początku eksploatacji, a następnie nie rzadziej niż co 10 tys. km,
- dokonywać okresowej rotacji tj. zmiany pozycji opon na pojeździe nie rzadziej niż co 5-7,5 tys. km, o ile producent pojazdu nie zaleca inaczej,
- eksploatować oponę, stosując zalecane przez producenta pojazdu ciśnienie w oponie w odniesieniu do obciążenia eksploatacyjnego pojazdu (informacje te są dostępne w punktach sprzedaży opon i w katalogu producenta),
- ciśnienie w ogumieniu mierzyć nie wcześniej niż po upływie dwóch godzin od zatrzymania pojazdu i nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz każdorazowo przed dłuższą podróżą,
- kontrolować stan techniczny pojazdu,
- eksploatować opony, stosując odpowiednie do rozmiaru opony rozmiary obręczy,
- kontrolować na bieżąco stan opon i wymieniać w przypadku stwierdzenia uszkodzeń,
- montować / demontować i wyważać opony wyłącznie w specjalistycznych serwisach,
- dostosować styl jazdy prędkość do warunków panujących na drodze oraz stopnia obciążenia pojazdu, a także unikać gwałtownego hamowania i przyspieszania - szczególnie zrywania przyczepności kół napędowych przy ruszaniu i doprowadzania do zablokowania kół podczas hamowania,
- unikać styczności opony z olejami, smarami i substancjami chemicznymi,
- zawsze wymieniać zawór na nowy przy wymianie opon,

- przy wyborze i zakupie opon zasięgnąć u Sprzedawcy informacji o oponach i sposobie ich eksploatacji,
- każdy pojazd musi być wyposażony w opony, których głębokość bieżnika odpowiada regulacjom prawnym,
- w warunkach zimowych zaleca się używanie opon zimowych o minimalnej głębokości bieżnika nie mniejszej niż 4 mm.

WŁAŚCIWE PRZECHOWYWANIE OPON

- opony należy przechowywać zawsze czyste, w miejscu suchym, ciemnym i chłodnym, chroniąc je przed działaniem ozonu, substancji żrących lub ropopochodnych,
- opony zamontowane na obręczach przechowuje się zawieszona na hakach lub ułożone poziomo jedno koło na drugim (maksymalnie 4 koła),
- opony bez obręczy przechowuje się w pozycji pionowej (stojącej),
- w obydwu w/w przypadkach należy zmieniać pozycję co 4 tygodnie aby uniknąć trwałych deformacji.
- **Prawidłowe serwisowanie opon zapewnia ich długą i bezpieczną eksploatację!**

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH

I. Zgłoszenie reklamacji – reguły

- a) w trybie gwarancji producenta - Karta Gwarancyjna,
- b) za pośrednictwem Sprzedawcy,
- c) poprzez portal MyWay (zakładka e-Reklamacje).

II. Wymagania

- a) przedmiot reklamacji - opona musi być czysta (btoto/woda/śnieg/lód/kamienie usunięte),
- b) protokół reklamacyjny – wszystkie konieczne pola wypełnione,
- c) dołączona kopia dowodu zakupu,
- d) formularz gwarancyjny dołączony do opony (umieszczony w folii i przyklejony taśmą pakową).

III. Odbiór opon do badań w Dziale Obsługi Gwarancyjnej w Dębicy

- a) opony odbierane są za pośrednictwem firmy logistycznej Raben lub przez firmę kurierską, nie później niż w ciągu czterech dni roboczych od daty zgłoszenia,
- b) w przypadku opóźnienia w odbiorze należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Gwarancyjnej poprzez przesłanie informacji drogą elektroniczną na adres obsługa_gwarancyjna@goodyear.com

IV. Rozpatrzenie reklamacji.

- a) decyzje o uznaniu lub nieuznaniu reklamacji przekazywane są drogą elektroniczną,
- b) Sprzedawca jest zobowiązany niezwłocznie przekazać pismo Użytkownikowi.

V. Rozliczanie uznanych reklamacji.

- a) procentowa wysokość rekompensaty ustalana jest w oparciu o zasady określone w Karcie Gwarancyjnej,
- b) wysokość rekompensaty kalkulowana jest w oparciu o aktualny cennik Sprzedawcy
- c) rozliczenie realizowane jest formie noty uznaniowej i odbywa się za pośrednictwem Sprzedawcy,
- d) Sprzedawca w tym wypadku pełni funkcję pośrednika/agenta płatności i zobowiązany jest przekazać Użytkownikowi otrzymaną od Gwaranta kwotę.

VI. Opony z reklamacji nieuznanych.

- a) reklamowane opony będą przechowywane przez okres 2-ch tygodni od daty wystania decyzji do Sprzedawcy. Za przechowywanie opon powyżej 2-ch tygodni naliczymy opłatę dobową w wysokości 1 zł od opony osobowej oraz 6 zł od opony ciężarowej,
- b) zwrot będzie realizowany na koszt Reklamującego.

DANE KONTAKTOWE

Dział Obsługi Gwarancyjnej Goodyear Polska

ul. 1-go Maja 1, 39-200 Dębica

Adres e-mail: obsługa_gwarancyjna@goodyear.com